投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

- 清楚説明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。